



Årsredovisning 2024

Hörselverksamhet

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	4
1.1	Viktigaste händelserna under perioden	5
2	Verksamhet	6
2.1	Strategi för hälso- och sjukvårdens omställning	6
2.2	Mål från regionfullmäktiges budget	7
2.2.1	Mål: Sjukvårdens köer ska kortas och tillgängligheten ska öka för en mer jämlik vård	7
2.2.1.1	Fokusområden: Öka produktiviteten i egen regi genom medarbetardrivet förändringsarbete för att öka tillgängligheten och säkerställa jämlik tillgång till vård.....	7
2.2.1.2	Fokusområden: Patient och tolkanvändare har en hög tillgänglighet till jämlik vård och service med hög kvalitet.....	8
2.2.1.3	Fokusområden: Patienten är medskapare i sin vård.....	9
2.2.1.4	Fokusområden: Öka förändringstakten	9
2.2.1.5	Fokusområden: Bästa möjliga vård med hög kvalitet och säkerhet	9
2.2.2	Mål: Invånarna ska få en god vård på rätt vårdnivå.....	10
2.2.2.1	Fokusområden: Användarvänliga digitala vårdtjänster ska utvecklas och användas för patienters bästa.....	11
2.2.2.2	Fokusområden: Bästa möjliga hälsa och utveckling för barn och unga .	12
2.2.3	Mål: God ekonomisk hushållning	12
2.2.3.1	Fokusområden: Vi har en ekonomi i balans	12
2.3	Program Millennium	12
2.4	Regiongemensamt	13
2.4.1	Hållbarhet	13
2.4.1.1	Miljö	13
2.4.1.2	Social hållbarhet	13
2.4.2	Säkerhet och beredskap.....	15
3	Medarbetare	15
3.1	Mål från regionfullmäktiges budget	15
3.1.1	Mål: Västra Götalandsregionen ska vara en ledande och attraktiv arbetsgivare med konkurrenskraftiga löner och ett hälsofrämjande ledarskap som grund	15
3.1.1.1	Fokusområden: Medarbetarnas kompetens tas tillvara	16
3.1.2	Mål: Medarbetares arbetsmiljö ska förbättras genom satsning på återhämtning och avlastning och inflytande över sin arbetsmiljö	16
3.1.2.1	Fokusområden: Ta bort onödiga administrativa uppgifter för medarbetare	17
3.1.2.2	Fokusområden: Kompetensutveckling utifrån verksamhetens behov	17

3.1.2.3	Fokusområden: Vi har hälsofrämjande i fokus.....	18
3.2	Personalvolym och personalstruktur.....	19
3.3	Företagshälsovård	20
4	Ekonomi.....	20
4.1	Resultat	20
4.1.1	Verksamhetens intäkter	20
4.1.2	Verksamhetens kostnader	20

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga 1 Statistik Hörselverksamheten 2024

Bilaga 2: Bilaga 2 Årsredovisning VFU HV 2024

1 Sammanfattning

Hörselverksamheten erbjuder habilitering/rehabilitering på specialistnivå till personer med bestående hörselnedsättning/dövhet/dövblindhet samt deras anhöriga, närstående och andra personer i närmiljön. Insatserna utgår från en helhetssyn, där patienter/anhöriga är delaktiga i all planering av insatserna från tvärprofessionella team med medicinsk, teknisk, pedagogisk och psykosocial kompetens. Hörselverksamheten utför också diagnostik till Öron-näsa-hals-klinikerna i deras dagliga arbete.

Hörselverksamhetens verksamhetsperspektiv är att våra åtgärder ger effekt för våra målgrupper, det vill säga att förbättra livssituationen och delaktigheten för personer i alla åldrar med bestående hörselnedsättning/dövhet/dövblindhet.

- Verksamhet:

Hörselverksamheten har under 2024 försökt att möta den ökade efterfrågan av hörselrehabilitering. Efter pandemin har verksamheten haft svårt att klara och hantera det stora inflödet av remisser till hörselrehabilitering. Sedan april har kvälls- och helgarbete införts och då har verksamheten kunnat bryta ökningen av antalet väntande. Ändrade arbetssätt såsom besök via telefon har införts och används i alla områden. Självscreening av hörsel finns i alla områden där bedömning av motivation kring hörselrehabilitering ingår. Ett arbete med förtydligande av bedömning av inkommande remisser effektuerades under mitten av november med information till alla regionens vårdcentraler.

Antal besök 2024: 135 489 besök. Det är över rekordnivån från 2023 med 134 482 besök. Ökningen av besök är främst i Göteborg och Skaraborgs området. Antalet besök fortsätter även att öka i Dövblindteamet samt Alternativ telefoni. Antal påbörjade Hörselrehabiliteringar (UD001) 2024: 18900 st. att jämföra med år 2023: antal 16775 st. Hörselverksamheten har aldrig tidigare utfört så många hörselrehabiliteringar på ett år.

Antalet personer som var väntande till hörselrehabilitering ökade fram tills april till över 9300 patienter. Då verksamheten efter att ha fått en kökortningsinsats, under 2024 kunde arbeta kvällen och helger samt ställa om arbetssätt minskade antalet väntande kontinuerligt under hösten för att vara 6723 personer nu i december 2024.

Antal väntande 90 dagar: Utfall 39,8 %.

Antal väntande 60 dagar: Utfall 28,0 %.

Utfallet av uteblivna och sent avbokade besök i verksamheten är 4 %. Den nivån är relativt konstant under året. Verksamheten använder sig av påminnelse-SMS.

- Personal:

Sjukfrånvaron har under året fluktuerat. Sjuktagen var höga under årets första månader för att sedan sjunka till nivåer under 6%. Utfallen har varit generellt på lägre nivåer än under föregående år. Hörselverksamheten har ett ackumulerat sjuktagsutfall under året på 7,5% vilket är mycket lägre än 2023 års utfall på 8,9%. Verksamheten arbetar efter förvaltningens riktlinjer kring aktivt arbete med omtankesamtal tidiga signaler som dokumenteras i HälsoSAM.

Hörselverksamheten har utsedda hälsoombud som arbetar i nära samverkan med skyddsombuden och enhetschef. Syftet med hälsoombud är att stärka det hälsofrämjande arbetet på mottagningarna.

Stabil närvaro infördes som ny indikator i verksamhetsplanen 2023 för ett bättre

helhetsperspektiv över både frånvaro och närvaro på arbetet.

Hörselverksamheten har under året stigit kontinuerligt till 57% vilket är långt över måltalet.

Under hösten genomfördes Västragötalandsregionens medarbetarenkät.

Svarsfrekvensen för Hörselverksamheten var 81 % mot 80 % 2022. Det totala HME värdet var 74 för hela Hörselverksamheten mot totalvärdet 78 vid förra mätningen 2022. Under 2025 kommer handlingsplaner upprättas och arbetas med.

Hörselverksamheten har samverkat i verksamhetens samverkansgrupp och tagit fram områden att utveckla och bibehålla i det systematiska arbetsmiljöarbetet Hörselverksamheten har tagit emot 81,5 studenter under sammanlagt 207,4 veckor i verksamhetsförlagsutbildning.

Under sommaren kunde nyutexaminerade audionomer anställas i verksamheten när dessa examinerades från Göteborgs universitet. Därav den viss ökning av nettoårsarbetare som skett i juli under perioden. Dessa rekryteringar täckte inte verksamhetens behov så vakanser har kvarstått under hösten på alla audionommottagningar.

Alla geografiska områden har arbetat övertid och helger för att möta patienttrycket till hörselrehabilitering från april.

- **Ekonomi**

Årets budget innehöll en rad åtgärder för ekonomisk balans då många kostnadsslag ökat de senaste åren i linje med den allmänna prisutvecklingen i samhället. Budgetramen har inte räknats upp i samma omfattning som kostnaderna ökat.

Till största delen handlade åtgärderna om att minska personalkostnader, men även att minska kostnader för resor med egen bil samt lokalkostnader.

Från och med sommaren tecknades en tilläggsöverenskommelse med beställaren om att utföra extra hörselrehabiliteringar för att minska antal väntande patienter. Fler rehabiliteringar har utförts och tillskottet om 8,8 mnkr har finansierat merkostnaderna som uppstått för övertid och hörhjälpmedel.

Resultatet avviker inte nämnvärt från budget.

1.1 Viktigaste händelserna under perioden

1. Aktiviteter och åtgärder för att hantera det ökade patientinflödet och minska antalet väntande.

Efter pandemin har verksamheten haft svårt att klara och hantera det stora inflödet av remisser. Möjlighet för extra arbete kom i mars 2024 och verksamheten kunde under april ställa om till kvälls- och extra arbeten under helger. Verksamhetens produktion har under året varit rekordhög och passerat rekordproduktionen från 2019. 6723 patienter väntar på besök till Hörselverksamheten vid årsskiftet.

2. Digitalisering- Justering av hörapparater på distans-barn

Justering på distans är sedan 2023 godkänd för vissa leverantörer och verksamheten startade med möjlighet för behandling av vuxna patienter. Sedan våren har en barnkonsekvensanalys utförts samt en pilot för att kunna möjliggöra detta i behandlingen för barn. Utvärderingen blev klar under hösten och

arbetssättet har nu börjat implementeras i alla områden.

3. Implementering av nationellt vårdprogram grava hörselnedsättningar.

Hörselverksamheten har varit delaktigt i framtagandet av ett RMR för de Nationella vårdprogrammet Grava hörselnedsättningar barn och vuxna. Arbetet att justera detta i verksamhetens vårdprocesser är klart. Hörselverksamheten hade en genomgång under oktober i verksamheten och har anpassats sig efter vårdförloppet. Öron-näsa-halsklinikerna och Hörselverksamheten startar tillsammans vårdförloppet vid årsskiftet 2025.

4. Framtagandet av nya rutiner i samverkan med ÖNH, Hörselverksamheten och Barnhälsovården med anledning av införandet av 4 års hörselscreening på BVC. Hörselverksamheten har samarbetat med Göteborgs Universitet i framtagandet av utbildning till BVC-sköterskorna.

5. Flytt tillsammans med Öron-Näsa Hals-kliniken på Sahlgrenska till nya lokaler. Flyttar av lokalerna Mölndal, Hisingen och i Skene för att skapa mer robusta enheter.

2 Verksamhet

2.1 Strategi för hälso- och sjukvårdens omställning

Hörselverksamheten har en utarbetad vårdprocess för att säkerställa likvärdig vård i hela regionen.

Hörselverksamheten har sedan 2019 samlat all habilitering och rehabilitering i Göteborgsområdet till Turionhuset i Gårda. Verksamheten har redan tre regionövergripande uppdrag för Alternativ telefoni, Dövteam och Dövblindteam. Hörselverksamheten arbetar utifrån personcentrerat arbetssätt (PCA) med utgångspunkten att patient och behandlare är två parter med delat ansvar och befogenhet. Hörselverksamheten upprättar alltid individuella vårdplaner i samråd med patient.

Hörselverksamheten samverkar med CI-teamet, ÖNH-verksamheten, Sahlgrenska Universitetssjukhuset. Samverkan sker med regionens Brukarorganisationer för att säkerställa God vård för patientgruppen. Hörselverksamheten har startat Hjälpmedelsmottagningar med dropp in-möjligheter för att möta vård som behövs ofta.

Under november gick information ut till alla Vårdcentraler i regionen om att verksamheten behövde bättre underlag utifrån bestående hörselskada samt motivation för att bättre kunna bedöma behovet av hörselrehabilitering.

Hörselverksamheten har under året behövt att gå mot mer robusta enheter utifrån kompetens bristen av personal. Lokalerna i Mölndal , Hisingen och Skene har avyttrats.

Hörselverksamheten har digitala verktyg så som E-hörsel, justering av hörapparater på distans och sedan i våras även en pilot för justering på distans för barn.

Sedan 2023 finns Hörselhälsa tillgängligt för alla medborgare i VGR via SoB som

en hälsofrämjande insats.

2.2 Mål från regionfullmäktiges budget

2.2.1 Mål: Sjukvårdens köer ska kortas och tillgängligheten ska öka för en mer jämlik vård

◆ Målet kommer delvis att uppnås/Målet är delvis uppnått

Aktiviteter pågår för att hantera det ökade patientinflödet efter pandemin.

Efter pandemin har verksamheten haft svårt att klara att hantera det stora inflödet av remisser till hörselrehabilitering. Sedan april har kvälls- och helgarbete införts och då har verksamheten kunnat bryta ökningen av antalet väntande. Ändrade arbetssätt så som besök via telefon har införts och provats i alla områden. Självscreening av hörsel finns i alla områden där bedömning av motivation kring hörselrehabilitering ingår.

Ett arbete med förtydligande av bedömning av inkommande remisser effektuerades under mitten av november med information till alla regionens vårdcentraler.

Antalet väntande har minskat från i april över 9300 patienter till 6723 patienter vid årsskiftet.

Verksamhetens produktion har varit rekordhög med extra arbete och på kvällar och helger.

Barnsidan klarar kvalitetstiderna för spädbarnsscreening samt ledtider.

Dövteam och Dövblindteam klarar uppsatta ledtider för vårdgarantin.

2.2.1.1 Fokusområden: Öka produktiviteten i egen regi genom medarbetardrivet förändringsarbete för att öka tillgängligheten och säkerställa jämlik tillgång till vård

● Fokusområdet kommer att uppnås/Fokusområdet är uppnått

Antal besök 2024: 135 489 besök. Det är över rekordnivån från 2023 med 134 482 besök. Ökningen av besök är främst i Göteborg och Skaraborgs området. Antalet besök fortsätter även att öka i Dövblindteamet samt Alternativ telefoni. Antal påbörjade Hörselrehabiliteringar (UD001) 2024: 18900 st. att jämföra med år 2023: antal 16775 st. Hörselverksamheten har aldrig tidigare utfört så många hörselrehabiliteringar på ett år.

Verksamhets Hjälpmedelsmottagningar har haft ett ökat söktryck under året för snabb service och pedagogiskt stöd.

Verksamheten har en låg andel sent avbokade besök generellt 0.6 % i december. Det förändrade arbetssättet med att kontakta patienter per telefon och sedan boka in till efterkommande besök på kliniken håller även nere dessa nivåer.

Verksamhetens digitala besök med ljud och bild ökar nu sakta och når nu över 2%. Ökningen handlar om möjligheten till justering på distans.

Verksamhetens digitala besök med endast ljud ökar också succesivt. Under

senare delen av året ligger utfallen över 8 %. Orsaken är förändrade arbetssätt med telefonkontakter inför hörselrehabilitering.

Indikatorer	Målvärde	Ack utfall
Antal besök/vecka/årsarbetare	16	15,7
Andel uteblivna och sent avbokade besök	3 %	4 %

Aktiviteter
Öka produktivitet och kvalitet med medarbetardrivet förändringsarbete

2.2.1.2 Fokusområden: Patient och tolkanvändare har en hög tillgänglighet till jämlik vård och service med hög kvalitet

◆ Fokusområdet kommer delvis att uppnås/Fokusområdet är delvis uppnått

Hörselverksamhetens omställningsarbete fokuserar på att få rätt patienter in till verksamheten samt att kunna ge rätt insatser via fler ingångar i verksamheten på ett personcentrerat sätt.

Det innebär förändrade arbetssätt för personal och andra ingångar till verksamheten för patienten . Avstämning med Verksamhetens brukarråd sker kontinuerligt.

Under våren granskades förskrivning av hörapparater året 2021 av kunskapscentrum för jämlik vård. Där kunde man se att män förskrevs fler hörapparater än kvinnor. Ett beslut togs i augusti att sakkunnig audionom och enheten för jämlik vård skall ta ut information och reflektions frågor som man kan ha med sig som förskrivare.

Hörselverksamheten har med den höga nivån av väntande patienter svårt att klara vårdgarantin under året . Kan verksamheten fortsätta att producera i samma takt som 2024 så är prognosen att nå vårdgarantin sommaren 2025.

Antal väntande 90 dagar: Utfall 39,8 % .

Antal väntande 60 dagar: Utfall 28,0 % .

Indikatorer	Målvärde	Ack utfall
Andel patienter som väntat högst 90 dagar på första besök	100 %	33 %
Andel patienter som väntat högst 60 dagar	80 %	25 %

Aktiviteter
Hörselverksamhetens omställningsarbete
Anpassa öppettider inom alla verksamheter

2.2.1.3 Fokusområden: Patienten är medskapare i sin vård

● Fokusområdet kommer att uppnås/Fokusområdet är uppnått

I Hörselverksamhetens vårdprocesser tydliggörs personcentrerad vård samt vikten av utformningen av vårdplaner. Resultatet av patientenkäten för två år sedan visade på hög delaktighet för patienterna. Ny enkät utfördes under hösten 2024 och resultatet kommer under januari 2025. Verksamheten kontrollerar via journalgranskning att vårdplaner finns.

Indikatorer	Målvärde	Ack utfall
Andel patienter som upplever delaktighet.		

2.2.1.4 Fokusområden: Öka förändringstakten

● Fokusområdet kommer att uppnås/Fokusområdet är uppnått

Hörselverksamhetens förändringstakt är god. Allt fler digitala verktyg börjar att användas och verksamheten följer dessa förändringar via minskade antal väntande, ökning av ljud och bildkontakter samt en kraftig ökning av telefonbesök under senare delen av 2023 och hela 2024.

Planen för införandet av Taligenkänning (TIK) har följts och är införd i alla områden. Verksamheten har vid årsskiftet 183 användare och 79 användare har nyttjat TIK den senaste månaden. Hörselverksamheten har alltid fört journalanteckningarna i samband med besöken och realtidsdokumenterat men införandet av standard texter i TIK har kunnat underlätta journalskrivandet. Antalet autotexter i Hörsel är vid årsskiftet över 31000 st.

Aktiviteter
Aktivt arbeta med digitalisering, förändringsledning och kvalitetsdriven verksamhetsutveckling
Plan för Hörsels införande av TIK
Ökad enhetlighet och struktur i arbetet med data och analys

2.2.1.5 Fokusområden: Bästa möjliga vård med hög kvalitet och säkerhet

● Fokusområdet kommer att uppnås/Fokusområdet är uppnått

Hörselverksamhetens vårdprocess har reviderats under året via yrkeskontakter och sakkunnig.

Hörselverksamheten har utarbetade vårdprocesser för Barn och Vuxna samt Dövteam och Dövblindteam för att säkra kvalitén i vården och säkra likvärdig vård i regionen.

Hörselverksamheten har varit delaktig i framtagandet av ett RMR för de Nationella vårdprogrammet Grava hörselnedsättningar barn och vuxna. Arbetet att justera detta i verksamhetens vårdprocesser är klart. Hörselverksamheten hade en genomgång under oktober i verksamheten och har anpassats sig efter vårdprogrammet. Öron-näsa-halsklinikerna starter förloppet vid årsskiftet

2025.Vårdförloppet har medfört nya åtgärds-koder och en medarbetare i verksamheten samlar in och uppdaterar dokumentet årligen.

Justering på distans vuxna är klar och barnkonsekvensanalys med en pilot är genomförd för barn, den utvärderas under hösten 2024, med ett beslut om breddinförande i verksamheten.

Hörselverksamheten har under året varit med i framtagandet av nya rutiner i samverkan med ÖNH och Barnhälsovården med anledning av införandet av 4 års hörselscreening på BVC.

Hörselverksamheten har under året medverkat till revidering av RMR Spädbarnshörselscreening.

Hörelverksamheten har samarbetat med Göteborgs Universitet i framtagandet av utbildning till BVC-sköterskorna.

I december 2024 gick Hörselverksamheten in i kvalitetsregistret för indikation Hörapparats anpassning "Hörselbron". Implementeringen kommer ske under första delen av 2025.

Verksamheten har inga vårdskador under året . Arbetet med avvikelser har utvecklats och handläggningstiderna ligger över målvärdet. Verksamheten fortsätter att granska journaler utifrån att vårdprocesser efterlevs i verksamheten.

Indikatorer	Målvärde	Ack utfall
Antal vårdskador	0	0
Andel avvikelser i MedControl som handläggs inom 3 månader	75 %	82,9 %
Andel av granskade journaler som följer beskriven process eller riktlinje	100 %	91 %

Aktiviteter
Standardisera vårdförlopp
Utmönstra metoder och arbetssätt som inte ger patientnytta eller ingår i uppdraget
Säkerställa KVÅ-uppdateringar
Förbereda inför deltagande i Hörselbron

2.2.2 Mål: Invånarna ska få en god vård på rätt vårdnivå

 Målet kommer att uppnås/Målet är uppnått

2.2.2.1 Fokusområden: Användarvänliga digitala vårdtjänster ska utvecklas och användas för patienters bästa

● Fokusområdet kommer att uppnås/Fokusområdet är uppnått

Fokusområdet kommer att uppnås/Fokusområdet är uppnått

Taligenkänning och Vård & Hälsa

Verksamheten har infört både taligenkänning samt Vård & Hälsa enligt förvaltningens plan under året.

Justering av hörapparater på distans

Justering på distans vuxna är klar och införd i verksamheten. En barnkonsekvensanalys med en pilot är genomförd för barn, den utvärderas under hösten 2024 och har under slutet av året börjat användas i habiliteringen.

Hörselhälsa

Hörselhälsa är införd som en behandlingsmetod i verksamheten och medarbetarna har fått information och utbildning.

Behandlingsmetoden finns sedan hösten 2023 i SoB för alla medborgare i VGR.

Telefonkontakter

I Hörselverksamhetens omställningsarbete har antalet distanskontakter ökat kraftigt då allt fler patienter kontaktas för att bedöma behov av hörselrehabilitering.

Under året har ett arbete pågått i Skaraborg för att kunna sända ut ett bedömningsformulär (URECA) angående motivation via 1177 till patienter som väntar på hörselrehabilitering. Under hösten genomfördes piloten och den visade att endast hälften av patienterna var aktiverade till tjänsten. För att kunna gå vidare sprider verksamheten information om 1177 och att aktivera dessa digitala tjänster.

E-Hörsel

E-hörsel är en behandling för hörselrehabilitering som finns på SoB.

E-Hörsel-light

Under året har verksamheten försökt att utveckla E-hörsel som en del i omställningsarbetet. Hörselverksamheten har som syfte att använda delar av programmet e-Hörsel för att på ett adekvat sätt vägleda och uppmuntra personer med hörselnedsättning till hörselvård, men även för att erbjuda stöd i hörselrelaterad kommunikation.

Digital uppföljning av grupprehabilitering

Utifrån E-Hörsel har verksamheten utvecklat en digital utvärdering av grupprehabilitering.

Indikatorer	Målvärde	Ack utfall
Andel digitala vårdmöten	5 %	1,8 %

Indikatorer	Målvärde	Ack utfall
Vårdmöten distans inkl endast ljud		6,9 %

2.2.2.2 Fokusområden: Bästa möjliga hälsa och utveckling för barn och unga

- Fokusområdet kommer att uppnås/Fokusområdet är uppnått

Hörselverksamheten klarar vårdgarantin på barnsidan samt lever upp till kvalitetstider för utprovning av hjälpmedel innan barnet är 6 månader för hörselscreening av barn.

Hörselverksamheten har under året gjort en barnkonsekvensanalys angående justering på distans och en pilot är genomförd.

Hörselverksamheten har bidraget till framtagandet av nya rutiner i samverkan med ÖNH och Barnhälsovården med anledning av införandet av 4 års hörselscreening på BVC. Hörselverksamheten har samarbetat med Göteborgs Universitet i framtagandet av utbildning till BVC-sköterskorna.

Aktiviteter
Snabb implementering av innovativa metoder som kan ge barn tidig insats
Skapa samverkan mellan olika aktörer, tex vårdgrannar

2.2.3 Mål: God ekonomisk hushållning

- Målet kommer att uppnås/Målet är uppnått

De åtgärder som krävs för ekonomi i balans har genomförts och fått effekt från årets början. Till största delen har åtgärderna handlat om att minska personalkostnader. Samtidigt har tilläggsöverenskommelsen om att utföra extra hörselrehabiliteringar renderat merkostnader, men även intäkter.

2.2.3.1 Fokusområden: Vi har en ekonomi i balans

- Fokusområdet kommer att uppnås/Fokusområdet är uppnått

Aktiviteter
Bemanningen ska anpassas till uppdrag och medel i budget

2.3 Program Millennium

Verksamheten har utsedda milleniumcoacher. Verksamhetsexperter återupptog sitt arbete under hösten. Hörselverksamhetens personal deltar i AuditBase-integrationen mot Millennium.

2.4 Regiongemensamt

2.4.1 Hållbarhet

Västra Götalandsregionens hållbarhetsmål, Mål för social hållbarhet 2030 och Miljömål 2030, antogs av regionfullmäktige 2021. Hållbarhetsmålen omfattar alla Västra Götalandsregionens nämnder och styrelser, förvaltningar och bolag.

2.4.1.1 Miljö

Hörselverksamheten har vid årsskiftet 3 av 5 områden Miljödiplomerade. Alla enheter inom områdena Skaraborg, Södra Älvsborg samt de övergripande teamen Dövteam, Dövblindteam och Alternativtelefoni är klara med miljödiplomeringen. Övriga områden beräknas bli klara under våren 25.

Område inköp har via upphandlingen av öroninsatser försökt att minska användningen av avtrycksmassa genom att Hörselverksamheten försöker att öka antalet scannade öron via filer till leverantör. Verksamheten har under året försökt att hitta former för ett förändrat arbetssätt för att göra detta möjligt.

2.4.1.2 Social hållbarhet

Främja psykisk hälsa och förebygga suicid

Hörselverksamheten har utsedda suicidriskombud eller en kontaktperson. Ombuden inom Hörselverksamhet har haft digitala ombudsträffar för att utbyta erfarenheter.

Ombuden har under 2024 haft fortsatt tillgång till webbutbildningen Psyk E-bas suicid. Lokala suicidriskplaner finns framtagna för flera enheter, och andra arbetar med att ta fram. Alla medarbetare skall genomgå grundläggande webbutbildning, Suicidprevention i svensk sjukvård, fortsatta utbildningsinsatser har genomförts 2024 och fortsätter under 2025.

Herrljungaprojektet

Hörselverksamheten har haft ett hörselscreeningsprojekt på äldreboende i Herrljunga. Projektets syfte var att kartlägga hur många som har en obehandlad hörselnedsättning inom äldreomsorg och hemtjänst och vilka insatser som krävs för att identifiera dem. Via detta projekt kommer vården nära patienterna. Fortsatt arbete är i planeringsstadiet för att skapa en interaktiv webbaserad informationssida till att utbilda all personal inom äldreomsorg i kommunerna.

Barns rättigheter

För att barnets bästa ständigt ska finnas som ett medvetet perspektiv i arbetet ska ombud för barnets rättigheter Barnombud finnas inom alla områden inom Hörselverksamheten. En samordnare leder barnrättsarbetet. Nya ombud genomgår den regionala ombudsutbildningen.

Hörsel-, Syn- och Tolkverksamheternas ombud för barnets rättigheter har genomfört två nätverksträffar. Fokus på nätverksträffarna är att ta del av varandras kunskap, goda idéer och förbättringsområden. På de flesta enheter är barns rätt en stående punkt på arbetsplatsträffar.

Alla medarbetare har genomgått Webbutbildningen Barnkonventionen – från teori till praktik. Alla nyanställda genomgår denna utbildning i sin introduktion vid nyanställning. Kontinuerligt arbete med barnrättigheter sker ute på enheterna.

Prövning och Analys av barnets bästa (Barnkonsekvensanalys)

Prövning och Analys av barnets bästa (Barnkonsekvensanalys) är en prioriterad aktivitet i Habilitering & Hälsas verksamhetsplan 2024 som skall genomföras vid större förändringar. Förvaltningen har under 2024 genomfört två barnkonsekvensanalyser.

Hörselverksamheten har gjort en barnkonsekvensanalys inför införandet av fjärrjustering av hörapparater på distans för barn. Inom barnkonsekvensanalysen gjordes en pilotstudie som skulle föregå ett eventuellt breddinförande.

Resultatet visar arbetssättet fjärrjustering barn bedöms i huvudsak som en positiv insats med möjlighet till att förstärka barnets rättigheter. Exempelvis kan tidig uppföljning via dataloggning leda till att behandlaren snabbt kan ge insatser kring kommunikation och användande av hjälpmedel. Digitala insatser ger också mindre påverkan på vardagen för såväl patient som vårdnadshavare. Ungdomar är en målgrupp som särskilt bedöms beröras positivt. Kompensatoriska åtgärder har påbörjat inför breddinförandet av fjärrjustering barn på distans för att för att stärka barnets rättigheter.

Främja tillgänglig och inkluderande verksamhet

Kunskapscentrum för jämlik vård gjorde en granskning 2021 gällande förskrivning av hörapparater. I granskningen kunde man se att män förskrevs fler hörapparater än kvinnor. Hörselverksamheten har påbörjat ett arbete tillsammans med enheten för jämlik vård att ta fram information och reflektions frågor till förskrivare.

Anpassa och utveckla digitala tjänster

Hörselverksamheten har arbetat med att utveckla och digitalisera grupprehabilitering för vuxna. Hybrida grupprehabiliteringar varianter planeras genomföras under 2025. Utvärdering av grupprehabilitering erbjuds via stöd och behandling på 1177.se

Hörselverksamheten har lanserat *Hörselhälsa* som är ett stöd- och behandlingsprogram som finns tillgängligt för allmänheten i VGR men även nationellt via Stöd- och behandlingsplattformen (SoB) på 1177. *Hörselhälsa* handlar om hörselprevention – hur man kan förbättra sina lyssnings- och hörselskyddsvanor. Fortsatt spridning planeras under 2025.

Hörselverksamheten erbjuder nu fjärrjustering av hörapparater på distans för både barn och vuxna patienter.

Hörselverksamheten har utvecklat e-Hörsel som är ett stöd och behandlingsprogram på 1177.se där patienter får lära sig mer om hörsel, hörapparater och kommunikationsstrategier. Fortsatt arbete med att utveckla och använda delar av programmet e-Hörsel för att på ett adekvat sätt vägleda och uppmuntra personer med hörselnedsättning till hörselvård, men även för att erbjuda stöd i hörselrelaterad kommunikation.

Främja frihet från våld, hot, kränkningar och tvång

Ett förbättringsarbete inom området barn som far illa har påbörjats inom Hörselverksamheten. Verksamheten kommer i samband med APT hösen 2024 och vår 2025 ta del av ett kunskaps- och presentationsmaterial som är utarbetat av Socialstyrelsen kring våld mot barn med funktionsnedsättning. Genomgången syftar till att ge en ökad kunskap kring våldsutsatthet och vår anmälningsplikt, men också till att fånga upp det som behöver förtydligas och förbättras i våra rutiner.

Barn som anhörig

Några enheter har utbildad personal i att hålla i BRA-samtal. En modell som hjälper personal att informera föräldrar och prata med barn som anhörig.

Ställa frågor om våld på rutin

Alla medarbetare har gått grundutbildning i Fråga om Våld genom VKV (Västra Götalandsregionens kompetenscentrum om våld i nära relationer). Nyanställda får denna utbildning i sin introduktion. Arbetetsättet att fråga om våld på rutin implementeras på mottagningarna. Fortsatt arbete och implementering under 2025. Informationsmaterial har satts upp på mottagningar. Utvalda medarbetare inom förvaltningen har utbildats kring hedersrelaterat våld.

Brukarsamverkan

Hörselverksamheten under året haft tre Brukarråd på verksamhetsnivå. Enheterna har haft lokala Brukarråd. Samverkan mellan Brukarföreningar och Hörselverksamheten har genomförts. Hörselverksamheten har medverkat på hörselhjälparträffar och hörseldagar. HRF har deltagit och informerat på grupprehabilitering för vuxna.

Fokusgrupper

Dövblindteam och Dövteam bjudit in till en fokusgrupp för att fånga upp viktiga tankar och synpunkter utifrån att vara förälder med dövblindhet/dövhet med tema barnperspektivet. Fortsatt arbete med fokusgrupper under 2025.

2.4.2 Säkerhet och beredskap

Förvaltningen har genomfört en chefs dag med fokus på kontinuitets planer. Arbetet har fortgått på enhetsnivå under året.

3 Medarbetare

3.1 Mål från regionfullmäktiges budget

3.1.1 Mål: Västra Götalandsregionen ska vara en ledande och attraktiv arbetsgivare med konkurrenskraftiga löner och ett hälsofrämjande ledarskap som grund

◆ Målet kommer delvis att uppnås/Målet är delvis uppnått

Ett förvaltningsövergripande arbete har pågått för konkurrenskraftiga löner och en långsiktig lönestrategi.

Hörselverksamheten har svårt att konkurrera lönemässigt kring Audionomlöner. Verksamheten har svårt att rekrytera från kringliggande landsting. Ingångslönerna för nya audionomer har höjts under året.

Hörselverksamhetens enheter har Hälsoteam där chef, skyddsombud och utsedda hälsoombud arbetar tillsammans kring APT, produktion samt personalaktiviteter. Sedan 2023 visar verksamheten en positiv utveckling i stabil närvaro.

Verksamhetsområdet arbetar utifrån att klara beslutet om normtal (10–35 direktunderställda netto års medarbetare).

3.1.1.1 Fokusområden: Medarbetarnas kompetens tas tillvara

● Fokusområdet kommer att uppnås/Fokusområdet är uppnått

Hörselverksamhetens sjuktal har förbättrats kontinuerligt under året och har ett utfall i december på 7,0 %

Verksamheten arbetar efter förvaltningens riktlinjer kring aktivt arbete med omtankesamtal för tidiga signaler som dokumenteras i Hälsosam.

Indikatorer	Målvärde	Ack utfall
Andel sjukfrånvaro av ordinarie tid	6 %	7,5 %

Aktiviteter
Uppgiftsväxla där det är lämpligt
Samutnyttja kompetens med kombinations- och förvaltningsgemensamma tjänster

3.1.2 Mål: Medarbetares arbetsmiljö ska förbättras genom satsning på återhämtning och avlastning och inflytande över sin arbetsmiljö

◆ Målet kommer delvis att uppnås/Målet är delvis uppnått

Under hösten genomfördes Västragötalandsregionens medarbetarenkät. Svarsfrekvensen för Hörselverksamheten var 81 % mot 80 % 2022. Det totala HME värdet var 74 för hela Hörselverksamheten mot totalvärdet 78 vid förra mätningen 2022. Under 2025 kommer handlingsplaner upprättas och arbetas med.

Resultatet från medarbetarenkäten under året visar inte på några större skillnader kring arbetstid och återhämtning mot resultatet 2022.

Jag har tid för reflektion och eftertanke i mitt arbete har stigit från 35% till 37 % 2024.

Jag har möjlighet till återhämtning under arbetspasset genom raster och pauser har minskat från 55% till 51 % 2024.

Jag har möjlighet att påverka mina arbetstider och eller mitt arbetsschema ligger på samma nivå 2022 68%.

Hörselverksamheten har samverkat i verksamhetens samverkansgrupp och tagit fram områden att utveckla och bibehålla i det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Under året har verksamhetens samverkansgrupp haft kontinuerliga möten med Verksamhetschef och HR för att samverka kring verksamhetens omställningsarbete samt att följa effekter av extraarbetet som pågått ur ett arbetsmiljöperspektiv.

Sjukfrånvaron har under året fluktuerat. Sjuktalen var höga under årets första månader för att sedan sjunka till nivåer under 6%. Utfallen har varit generellt på lägre nivåer än under föregående år. Hörselverksamheten har ett ackumulerat sjuktals utfall under året på 7,5% vilket är mycket lägre än 2023 års utfall på 8,9% Verksamheten arbetar efter förvaltningens riktlinjer kring aktivt arbete med omtankesamtal tidiga signaler som dokumenteras i HälsoSAM.

3.1.2.1 Fokusområden: Ta bort onödiga administrativa uppgifter för medarbetare

◆ Fokusområdet kommer delvis att uppnås/Fokusområdet är delvis uppnått

Verksamheten har under året gjort en genomlysning av alla enheters administrativa uppgifter såsom telefontider, hantering av uppgifter gällande journaler, remisser mm. Målet var dels att effektivisera och ta bort onödiga arbetsmoment, men också på sikt kunna genomföra förändringen att ha en gemensam administrationsenhet i hela regionen.

Arbetet har lett till att enheterna har gjort olika åtgärder för att effektivisera, ta bort och uppgiftsväxla arbetsmoment, för att kunna gå mot att göra uppgifterna på en regional nivå. Ett gemensamt administrationssystem behövs för att kunna nå till detta mål och verksamheten arbetar vidare efter ett eventuellt millennium införande.

Aktiviteter

Identifiera arbetsuppgifter som kan uppgiftväxlas, digitaliseras eller avvecklas (anipiloter)

3.1.2.2 Fokusområden: Kompetensutveckling utifrån verksamhetens behov

● Fokusområdet kommer att uppnås/Fokusområdet är uppnått

Verksamhetsförlagd utbildning:

Ett fortsatt minskat antal audionomstudenter som söker till och blir kvar i utbildningen genererar ett minskat behov av antal VFU-platser. Det är en generell trend i flera program, men det får en stor påverkan på audionomprogrammet som är ett litet program. På sikt kan även kompetensförsörjningen av

audionomer i regionen påverkas.

Handledarträffar för audionomer i samarbete med audionomprogrammet på Göteborgs universitet har genomförts digitalt vid två tillfällen och på plats vid ett tillfälle.

Dialog med berörda på audionomprogrammet, har resulterat i en ny kursplan, inkl. ändrade VFU-perioder för att möta upp både verksamhetens behov och utbildningens möjligheter att förbättra lärandesituationen. Planering av VFU i ny form har skett 2024 och första kullen kommer VT 2025.

Förvaltningens beslut om att inrätta förvaltningsövergripande huvudhandledare för våra största studentkategorier fortlöper. Syftet är att stärka olika delar i utbildningsuppdraget, få en samsyn och en ökad samverkan kring studentmottagandet i förvaltningen.

Parallellt med individuell introduktion till uppdraget, så har huvudhandledargruppen har träffats vid 4 tillfällen under 2024 och resonerat kring uppdraget, jämfört de olika utbildningarnas VFU och hittat förvaltningsgemensamma beröringspunkter.

Berörda studentkategorier

- Arbetsterapeut
- Audionom
- Fysioterapeut
- Logoped
- Psykolog
- Socionom/Hälso- och sjukvårdskurator
- Teckenspråks- och skrivtolk

Studierektor och huvudhandledaren för audionomerna deltog på den årliga VFU-konferensen som Sjuksköterskeföreningen anordnar, där temat i år var olika perspektiv på etik och normer vid VFU.

Audionom-, logoped- och socionomstudenter är fortsatt nöjda med bemötande och upplägg under VFU.

Aktiviteter
Använd KUM i kompetensutveckling

3.1.2.3 Fokusområden: Vi har hälsofrämjande i fokus

● Fokusområdet kommer att uppnås/Fokusområdet är uppnått

Under hösten genomfördes Västragötalandsregionens medarbetarenkät. Svarsfrekvensen för Hörselverksamheten var 81 % mot 80 % 2022. Det totala HME värdet var 74 för hela Hörselverksamheten mot totalvärdet 78 vid förra mätningen 2022. Under 2025 kommer handlingsplaner upprättas och arbetats med.

Hörselverksamheten har utsedda hälsoombud som arbetar i nära samverkan med skyddsombuden och enhetschef. Syftet med hälsoombud är att stärka det hälsofrämjande arbetet på mottagningarna.

Stabil närvaro infördes som ny indikator i verksamhetsplanen 2023 för ett bättre helhetsperspektiv över både frånvaro och närvaro på arbetet. Hörselverksamheten har under året stigit kontinuerligt till 57% vilket är långt över måltalet. Tre av verksamhetens enheter når inte upp till nivån av 40% målvärde av stabil närvaro.

Indikatorer	Målvärde	Ack utfall
HME index i medarbetarenkät		74
Hälsofrämjande insatser genomförs		

3.2 Personalvolym och personalstruktur

Nettoårsarbetare medel	2023	2024
H10 Hörselverksamhet	253,29	247,18

Hörselverksamheten har fortsatt vakanser både inom de olika Hörselteamen och Audionommottagningarna.

Under sommaren kunde nyexaminerade audionomer anställas i verksamheten då dessa examinerades från Göteborgs universitet. Därav den ökning av nettoårsarbetare som skett i juli under perioden. Dessa rekryteringar täcker inte verksamhetens behov så vakanser kom att kvarstå under hösten på alla Audionommottagningar.

Alla geografiska områden har arbetet övertid och helger för att möta patient trycket till hörselrehabilitering från april.

Timmar Obs! Avser jan-nov	Föregående år	Innevarande år	Förändring antal	Förändring procent
H10 Hörselverksamhet	2 531,7	2 402,7	-129,0	-5,10%

Personalkostnader	Utfall ack	Budget ack	Utfall ack fg år
AA10 Hörselverksamheten	-161 277	-161 438	-156 440

Personalkostnaderna var högre än föregående år och beror på löneökningar på ca: 4 % mellan åren. Liksom föregående år har övertidskostnaderna varit höga p.g.a. helg-och kvällsarbete och inte varit budgeterade. Medräknat sociala avgifter var övertidskostnaden 5,8 mnkr och 3,2 mnkr högre än föregående år. Totala personalkostnaden mot föregående år var trots detta lägre beroende på att antal nettoårsarbetare är färre med anledning av de vakanser som har funnits på ett flertal professioner.

3.3 Företagshälsovård

Hälsan och Arbetslivet har arbetat med individuella insatser för medarbetare och chefer individuellt och vid behov på gruppnivå.

Chefer har kunskap om vikten av att beställa hälsosamtal via företags hälsovården då medarbetare har upprepade frånvarotillfällen.

4 Ekonomi

4.1 Resultat

Årets budget innehöll en rad åtgärder för ekonomisk balans. Flera kostnadsposter ökade mellan åren i linje med den allmänna prisutvecklingen i samhället, t ex för lokalyror och köpta tjänster. Budgeten för hjälpmedel behövde ökas med 5,5 mnkr från tidigare års nivå.

Till största delen handlade åtgärderna om att minska personalkostnader, men även att minska kostnader för resor med egen bil och minska lokalkostnaderna.

Budget var i balans vid årets slut trots stora merkostnader för insatsen för att minska antalet väntande.

4.1.1 Verksamhetens intäkter

Fakturerings av laddningsaggregat till hörapparater följde den ökade budgeten. Intäkten var högre än föregående år eftersom beslutet om avgift för aggregaten fick helårseffekt först 2024.

De extra hörselrehabiliteringar som gjorts för att minska antalet väntande innebar en merkostnad för verksamheten i form av övertidsersättning och kostnader för hörapparater. Koncernen finansierade dessa merkostnader upp till 8,8 mnkr vilket reglerades ekonomiskt under december.

Patientintäkterna överskred budget något tack vare den höga produktionen.

4.1.2 Verksamhetens kostnader

Löneökningarna motsvarade ca: 4 %. Övertidskostnaderna ökade från april, då beslut togs om körtkortning, och fortsatte på en hög nivå resten av året. Total övertidskostnad inklusive sociala avgifter blev 5,8 mnkr.

Att personalkostnaderna totalt sett inte ökat mer än 3 % berodde på att antalet nettoårsarbetare var färre (-6 st). Under året fanns vakanser inom flera professioner, även om det skedde en viss ökning före sommaren då flera anställningar gjordes. Vakanser var också den stora förklaringen till att avvikelserna mot budget på personalkostnader endast blev marginell med tanke på de höga övertidskostnaderna.

Budgeten för hjälpmedel ökades 5,5 mnkr jämfört med föregående år beroende på prisjusteringar och förnyade upphandlingar som renderat högre kostnader.

Kostnaden var kring den budgeterade nivån till efter sommaren. Först från och med oktober ökade dock kostnaden kraftigt och avvikelsen blev knappt -10 mnkr mot budget vid årets slut. Orsaken var att det nya arbetssättet förskjuter förskrivningstillfället och därmed kostnaden för hörapparater framåt i tid.

Att minska leasingbilskostnader var en del i åtgärdsplanen och dessa har också minskat 10 % trots högre leasingavgifter.

I slutet av året löstes hyreskostnad för de avvecklade lokalerna på Hisingen och innebar en kostnad på 0,9 mnkr.